

LAPORAN HASIL SURVEY
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP
LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK
PRODI PENDIDIKAN PROFESI GURU
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
TAHUN AJARAN 2022/2023 – SEMESTER GASAL



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA
2023

Lembar Pengesahan



Disahkan oleh
Ketua Progam
Studi

Dr. H. Suwadi, M.Ag., M.Pd.

Disiapkan oleh Pengendali
Sistem Mutu

Dr. R. Lukluk Isnaini, M.Pd.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb.

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT., karena berkat rahmat dan hidayahNya maka LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN MAHASISWA dapat diselesaikan.

Salah satu kata kunci kesuksesan pengelolaan lembaga atau organisasi adalah *satisfaction* (kepuasan) para pengguna. Tingkat kepuasan layanan mengukur respon pelanggan terhadap terhadap evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya

Laporan hasil survei kepuasan menjadi acuan oleh UIN Sunan Kalijaga/Fakultas dan Program Studi untuk berbenah dan menjadi barometer untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang. Akhirnya, kepada tim dan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei ini dihaturkan terima kasih yang sebenar – benarnya.

Wassalammualaikum

Mengetahui,

Ketua Program Studi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I. PENDAHULUAN	1
<i>A. Latar Belakang</i>	<i>1</i>
<i>B. Tujuan Kegiatan</i>	<i>2</i>
<i>C. Manfaat Kegiatan.....</i>	<i>2</i>
BAB II. METODE PENGUKURAN	3
<i>A. Ruang Lingkup.....</i>	<i>3</i>
<i>B. Operasionalisasi Variabel.....</i>	<i>3</i>
<i>C. Tingkat Kepuasan Mahasiswa.....</i>	<i>6</i>
BAB III. HASIL KEGIATAN	7
<i>A. Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa.....</i>	<i>7</i>
BAB IV. KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT.....	15
<i>A. Kesimpulan</i>	<i>15</i>
LAMPIRAN A. DATA REKAP SURVEI KEPUASAN MAHASISWA	16

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai sebuah unit penyelenggara pendidikan, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dituntut untuk mampu memberikan layanan yang berkualitas kepada para pengguna internal yaitu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan serta kepada pihak pengguna eksternal yaitu alumni, pengguna alumni, dan mitra kerjasama. Kenyamanan sivitas akademika sebagai pengguna internal tentu saja tidak terlepas dari layanan yang disediakan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Oleh karena itu, salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan adalah mengukur tingkat kepuasan pengguna internal yang terdiri dari dosen, tenaga kependidikan dan mahasiswa.

UIN Sunan Kalijaga merupakan kapal yang diciptakan untuk mengarungi peradaban manusia yang terus berkembang dan berubah. Agar keberadaannya terus memberi manfaat, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terus melakukan perbaikan-perbaikan yang progresif dengan berlandaskan semangat untuk ikut serta dalam pembangunan dunia yang lebih adil, beradab, dan bermartabat. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan melakukan survei kepuasan pihak pengguna eksternal yaitu alumni, pengguna alumni dan mitra kerjasama. Tujuan pelaksanaan survei adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan para pengguna eksternal tersebut dalam pelayanan yang sudah diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Laporan hasil survei menjadi bahan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan ke depan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Hasil survei kepuasan pengguna eksternal ini juga menjadi pertanggungjawaban dan informasi terkait layanan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terhadap pengguna

Hasil survei kepuasan pengguna internal dan eksternal menjadi dasar yang penting untuk membenahan pelayanan yang dinilai masih kurang dan mempertahankan atau mengembangkan pelayanan yang sudah baik.

B. Tujuan Kegiatan

Laporan kegiatan survei kepuasan mahasiswa bertujuan untuk: Mengetahui indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

C. Manfaat Kegiatan

1. Menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

BAB II

METODE PENGUKURAN

A. Ruang Lingkup

UIN Sunan Kalijaga memiliki 8 fakultas yaitu Fakultas Adab dan Ilmu Budaya (FAIB), Fakultas Dakwah dan Komunikasi (FDK), Fakultas Ushuludin (FUPI), Fakultas Syariah dan Hukum (FSH), Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK), Fakultas Sains dan Teknologi (FST), Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora (FISHUM), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) serta Pasca Sarjana. Jumlah program studi jenjang sarjana sebanyak 43, program magister 19 prodi, dan program doktor ada 6 prodi.

B. Operasionalisasi Variabel

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan diukur dengan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Berikut dijelaskan definisi dari setiap dimensi kepuasan pada model SERVQUAL:

1. *Tangibles*: Dimensi yang tampak, misalnya fasilitas fisik, sarana prasarana, perlengkapan, penampilan pegawai dan dosen.
2. *Reliability*: Dimensi mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan baik, akurat dan konsisten.
3. *Responsiveness*: Dimensi mengenai kemauan dalam memberikan tanggapan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance*: Dimensi mengenai kemampuan atas pengetahuan, kualitas keramahan, perhatian dan sikap.
5. *Empathy*: Dimensi mengenai kemampuan untuk berkomunikasi dan usaha organisasi untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya.

Indikator untuk setiap aspek dijelaskan pada tabel 1. Pada tabel 1, dijelaskan indikator, aitem pernyataan serta skala pengukurannya.

Table 1. Indikator Setiap Aspek

No	Aspek	Indikator	Aitem	TP	KP	P	SP
1	Tangible	Fasilitas fisik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian kompetensi dan jabatan atasan langsung 2. Kemampuan atasan langsung dalam mengatasi permasalahan 3. Efektifitas standart operational procedure (SOP) dalam mengatasi permasalahan akademik 				
		Peralatan					
2	Reliability	Tanggung jawab	<ol style="list-style-type: none"> 4. Keadilan dalam pemberian tugas dan wewenang 5. Kemampuan atasan langsung menciptakan suasana kerja yang kondusif 				
		akurasi	<ol style="list-style-type: none"> 6. Kemampuan atasan langsung mengkomunikasikan ide/gagasan 7. kesesuain penetapan target kinerja dengan tugas, pokok, dan fungsi tendik 8. ketepatan distribusi beban kerja 				
3	Responsiveness	Menanggapi keluhan mahasiswa	9. efektifitas program-program pengembangan karir (contoh: soft skill, pembinaan pegawai dll)				

No	Aspek	Indikator	Aitem	TP	KP	P	SP
			10. Transparansi proses perencanaan keuangan 11. Kesesuaian alokasi anggaran dengan kebutuhan instansi				
4	Assurance	Performansi (kepercayaan diri, kemampuan meyakinkan)	12. Kesesuaian pembelanjaan anggaran dengan rencana anggaran 13. Transparansi penggunaan anggaran 14. Keterbukaan pelaporan anggaran				
		Kemampuan (skill terkait pekerjaan)	15. Kesesuaian perencanaan pengadaan sarana/prasarana dengan kebutuhan institusi 16. Ketepatan penggunaan sarana/prasarana				
5	Empathy	Bimbingan konseling	17. Kecukupan jumlah sarana dan prasarana 18. Efektifitas pemeliharaan sarana dan prasarana 19. Efektifitas penghapusan sarana dan prasarana 20. Kepuasan terhadap keuangan dan sarana/prasarana				

Pilihan jawaban untuk setiap pertanyaan menggunakan skala likert yaitu:

TP=Tidak puas.; KP = Kuang Puas, P = Puas dan SP = Sangat Puas

C. Tingkat Kepuasan Mahasiswa

Pengukuran indeks kepuasan civitas akademika mengacu kepada Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing - masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi IKM} = \text{IKM} \times 25$$

Kualitas/mutu dari kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilihat dari penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Katagori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2. Nilai Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III

HASIL KEGIATAN

Teknik pengambilan data pada survei indeks kepuasan mahasiswa dilakukan secara *online* di laman <http://mutu.uin-suka.ac.id> Jumlah responden yang mengisi survei kepuasan mahasiswa di prodi PPG sebanyak 872 orang.

Informasi Persentase Grafik Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Tenaga Kependidikan :

No	Kriteria	f	%
1	Sangat Puas	786	90,1376 1
2	Puas	46	5,27522 9
3	Tidak Puaas	34	3,89908 3
4	Sangat Tidak Puas	6	0,68807 3
Jumlah		872	100

Berdasarkan hasil pengolahan data, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan tenaga kependidikan di Prodi PPG disajikan pada gambar berikut ini:

BAB IV

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

A. Kesimpulan

Tingkat Kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi akademik di Prodi PPG sangat baik.

B. Tindak lanjut

Faktor-faktor atau akar permasalahan yang menyebabkan indeks kepuasan mahasiswa masih rendah yaitu:

- Kecepatan WiFi Disebabkan : Ada beberapa tempat yang sinyal internya semah
- Kecukupan luasan tempat parkir/Aksesibilitas terhadap layanan parkir Disebabkan : Luas parkir dengan jumlah kendaraan belum ideal
- Kualitas alat penunjang pembelajaran seperti AC, kursi, papan tulis, dan proyektor Disebabkan : Ada sebagian sarpras yang harus di ganti karena sudah waktunya (tahun pembuatannya sdh lama)
- Kebersihan toilet Disebabkan : Kebersihan toilet sudah kategori baik
- Kualitas fasilitas pembelajaran daring (online) Disebabkan : Ada beberapa dosen belum memaksimalkan sistem daring.uin-suka.ac.id

C. Rencana tindak lanjutnya yaitu

- Kecepatan WiFi Akan di tindak lanjuti : Menambah akses poin di beberapa lokasi yang belum terjangkau jaringan internet
- Kecukupan luasan tempat parkir/Aksesibilitas terhadap layanan parkir Akan di tindak lanjuti : Membuka lahan parkir baru, rencana di belakang lab terpadu
- Kualitas alat penunjang pembelajaran seperti AC, kursi, papan tulis, dan proyektor Akan di tindak lanjuti : 1. Maintaince peralatan pemberlajaran dimaksimalkan 2. Pergantian peralatan yang sudah rusak
- Kebersihan toilet Akan di tindak lanjuti : Menjaga mahasiswa untuk menjaga kebersihan toilet
- Kualitas fasilitas pembelajaran daring (online) Akan di tindak lanjuti : Mensosialisasikan fasilitas pembelajran daring sehingga dosen dapat memaksikmalkan penggunaannya.